

Manual de acollida

Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061



Sempre ao teu carón

XUNTA DE GALICIA

MANUAL DE ACOLLIDA

Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

XUNTA DE GALICIA
Consellería de Sanidade-Servizo Galego de Saúde
Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061
Santiago de Compostela, 2013

Edita: Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Maquetación e realización: Arantza Briegas Arenas. Responsable de
Publicacións da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2013

Índice

1. Benvinda	6
2. Presentación	8
Información xeral.....	9
Estrutura.....	9
Misión, visión e valores	10
Carteira de servizos	13
Organigrama	14
3. Área de Xestión e Servizos Xerais.....	16
Usuarios e permisos.....	18
Seguridade e protección de datos.....	18
Intranet	18
Xornada e retribución	19
Calendario laboral	20
Control de presenza	20
Seguridade e saúde laboral	21
4. Área de Coordinación	22
5. Proceso de atención e resolución de chamadas	24
6. Área Asistencial.....	26
Organización das bases medicalizadas	27
Recursos de soporte vital básico	27
Procesos asistenciais.....	28
Seguridade do paciente	28
7. Outros servizos de interese	30
8. Servizo de Atención ao Usuario.....	31
Servizo de Docencia e Investigación	32
Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información.....	33
Servizo de Calidade	34
9. Dereitos e deberes dos usuarios	34
10. Directorio	40
11. Aplicacións informáticas	44
12. Glosario de termos.....	48

1 Benvida



Estimada/o compañeira/o:

Escribo estas liñas para expresarche en nome da Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061, e no meu propio, a máis sincera benvida a este campo da asistencia sanitaria no que estamos seguros que desenvolverás o teu labor profesional nun ambiente agradable de traballo e coa máxima profesionalidade.

Para a túa rápida integración, facémosche entrega deste Manual de Acollida onde atoparás toda a información de interese necesaria para que coñezas o teu novo ámbito de traballo.

Ademais do traballo habitual na asistencia aos pacientes, é o noso desexo integrarte noutros ámbitos profesionais nos que estamos moi implicados e que constitúen algunhas das liñas estratéxicas do 061, como son a docencia, a investigación e a innovación.

O noso compromiso coa calidade e coa mellor atención ao paciente vense reflectidas ano tras ano nas enquisas de satisfacción, que amosan o recoñecemento da poboación galega ao noso servizo. A partir deste momento ti es un máis deste proxecto.

Quedamos todo o equipo directivo á túa disposición para aclararche todas e cantas dúbidas che xurdan e para prestarche o apoio que necesites en calquera momento.

Benvida/o ao noso carón.

José Antonio Iglesias Vázquez
Director

Presentación



A **FUNDACIÓN PÚBLICA URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA-061** (Fundación) é unha entidade sen ánimo de lucro, de competencia autonómica, con personalidade xurídica propia e inscrita no rexistro de fundacións de interese galego.

O 061 de Galicia foi creado o día 4 de decembro do ano 1995 polo Goberno de Galicia ante a necesidade de desenvolver unha estratexia de resposta ás urxencias sanitarias. Desde entón encargouse de xestionar e coordinar a asistencia e o transporte, no medio extra hospitalario en casos de urxencia, dentro do ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Tanto na urxencia sanitaria, como no campo dos coidados críticos, promove a eficacia, eficiencia e seguridade do sistema sanitario. Para tal fin, xestiona a Central de Coordinación, regulada pola Orde do 9 de outubro de 1995.

A Fundación **ESTÁ INTEGRADA** por unha central de coordinación, unha dirección e unha administración, localizadas no concello de Santiago de Compostela.

A Central de Coordinación sitúase ás aforas da cidade de Santiago de Compostela no Edificio Usos Múltiples en San Marcos. A Dirección e a Administración localízanse dentro do núcleo urbano, no Hospital Psiquiátrico de Conxo, na praza Martín Herrera, nº 2-2º andar.

A Central de Coordinación é unha central única para toda a Comunidade Autónoma, na que se concentra a coordinación das urxencias e emerxencias, a indicación do transporte sanitario urxente, a consulta médica telefónica e a asesoría a profesionais sanitarios.

A Fundación xestiona un conxunto de recursos de soporte vital avanzado (SVA) e soporte vital básico (SVB), que constitúen a Rede de Transporte Sanitario Urxente de Galicia (RTSUG). Trátase dunha rede integral de ambulancias de

urxencia permanente e coordinada dende a Central de Coordinación, deseñada para atender as diversas necesidades de asistencia e transporte sanitario urxente.

Todas as ambulancias da RTSUG dispoñen de localizador/GPS, polo que se pode ir facendo seguimento en tempo real do lugar onde se atopan os recursos.

A RTSUG está formada polos seguintes recursos asistenciais:

- 11 Ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado (ambulancias medicalizadas), sitas nas grandes cidades, (A Coruña (2), Ferrol, Santiago de Compostela, Ourense, Pontevedra, Sanxenxo (en época estival), Vigo, Mos, Lugo e a Mariña Lucense (Foz) que realizan a súa actividade asistencial no ámbito extra hospitalario, fundamentalmente. En xullo do ano 2010 incorpórase, formando parte dunha experiencia piloto, a ambulancia medicalizada con base en Foz, que asume ademais a realización dos traslados interhospitalarios do paciente crítico do hospital da Costa Burela.
- Ademais, a Fundación mobiliza para a asistencia sanitaria dous helicópteros que pertencen á Axega (Axencia Galega de Emerxencias), pero que están medicalizados por persoal médico e de enfermería da Fundación. Están situados nas cidades de Ourense e Santiago de Compostela.



- 101 ambulancias asistenciais de soporte vital básico distribuídas por toda a xeografía galega, seguindo criterios de demanda asistencial, dispersión e isócrona (a isócrona establecida é de 20 minutos no medio rural e de 10 minutos no medio urbano).



MISIÓN: “ofrecer ao cidadán a resposta máis adecuada en cada momento á súa solicitude de consulta e asistencia sanitaria urxente extrahospitalaria na Comunidade Autónoma de Galicia”.

Para conseguilo considérase o usuario como o eixe de todas as actividades, promovendo a súa satisfacción tanto nos aspectos técnicos como humanos e respectando, en todo caso, os dereitos dos usuarios dos seus servizos e, en particular, os dereitos dos doentes.

VISIÓN: consolidarse como unha organización con entidade xurídica propia,

referente na atención ás urxencias e emerxencias sanitarias a través de:

- Acadar unha organización excelente con profesionais altamente cualificados, comprometidos e orientados á mellora continua dos servizos ofertados.
- Consolidar a consulta telefónica para dar resposta ás necesidades de demanda da poboación.
- Potenciar as sinerxías con outros servizos sanitarios da cadea asistencial, así como doutras institucións que interveñen na atención á emerxencia.
- Seguir avanzando na mellora da rede de transporte sanitario urxente adaptándoa ás novas necesidades.
- Manterse como referente en formación urxente extrahospitalaria co fin último de mellorar a seguridade do paciente.
- Garantir unha atención integral e de calidade aos pacientes mediante o desenvolvemento de ferramentas de xestión (I+D+i, Modelos de Excelencia) e a consolidación dos procesos da organización.
- Ser referente na innovación educativa e tecnolóxica na atención á urxencia.
- Posicionarse como entidade de referencia para a asesoría no ámbito da atención sanitaria urxente e xestión de crises sanitarias.

VALORES:

- Competencia profesional.
- Humanización do servizo.
- Orgullo de pertenza dos profesionais.
- Traballo en equipo.
- Coordinación.
- Mellora continua.
- Universalidade e equidade.
- Respecto e honestidade.
- Seguridade do paciente.
- Formación e docencia.
- Axilidade.
- Liderado.

- Innovación tecnolóxica.
- Adaptación ao cambio.

CARTEIRA DE SERVIZOS

- Xestión e coordinación das demandas de asistencia sanitaria en casos de emerxencia ou urxencia.
- Xestión e coordinación da atención e transporte sanitario urxente de soporte vital básico e avanzado.
- Coordinación do transporte interhospitalario.
- Atención sanitaria urxente mediante consulta médica telefónica.
- Consulta sanitaria telefónica para problemas de saúde non urxentes a través do teléfono 902 400 116.
- Organización e asesoría en materia de dispositivos sanitarios preventivos e asistenciais ante eventos de concorrencia pública.
- Asesoría e consultoría no desenvolvemento de plans organizativos relativos ao obxecto da Fundación.
- Colaboración coas administracións, corporacións, entidades ou particulares do que sexa a súa competencia ou actividade e teña incidencia ou sexan de interese para a consecución dos obxectivos da Fundación.
- Formación e investigación en materia de coordinación e asistencia sanitaria urxente, tanto do seu persoal como da poboación e os profesionais.
- Vixilancia epidemiolóxica: como servizo que centraliza as solicitudes de asistencia e información de contido sanitario de toda a comunidade galega, por medio da súa Central de Coordinación, como parte do sistema de alerta epidemiolóxica de Galicia (SAEG).
- Consulta on-line: a través da web do 061 de Galicia www.061.sergas.es os pacientes poden realizar consultas médicas e resolver dúbidas sobre información sanitaria utilizando o correo electrónico. Estas consultas serán respondidas polos médicos da Central.

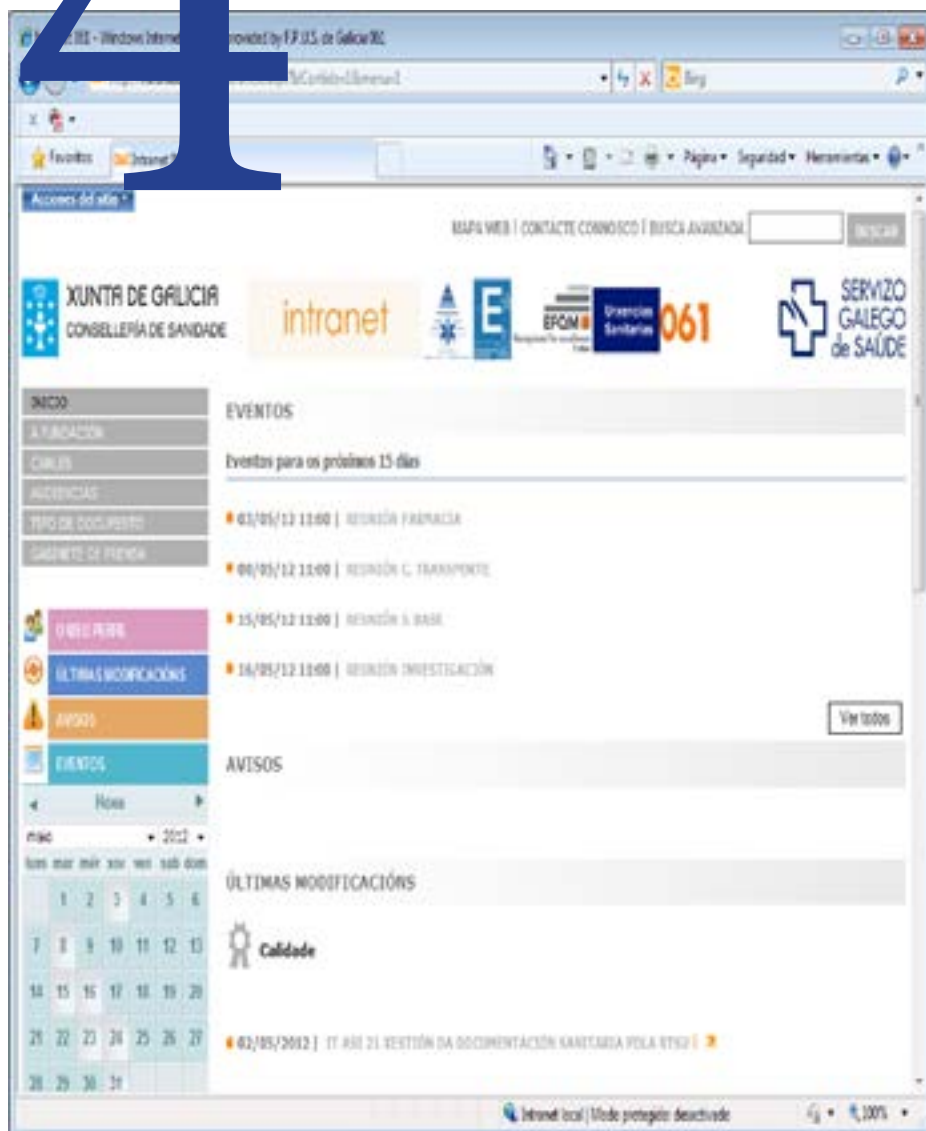
3 Organigrama



A Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 está rexida polo organigrama adxunto.

Os **ÓRGANOS DA FUNDACIÓN** pódense consultar en:
<http://061.sergas.es/Paxinas/Contidos.aspx?idContido=3&menuInf=1&submenuInf=5>

4 Área de xestión e servizos xerais



Entre os **OBJECTIVOS PRIORITARIOS** do Área de Xestión e Servizos Xerais destacan:

- Xestionar e controlar os recursos económicos e financeiros necesarios para a consecución dos obxectivos da entidade, na procura de optimizar tanto os custos como as condicións de seguridade dos seus servizos; así como desenvolver os procesos necesarios para o seu control e xestión.
- Xestionar a política de recursos humanos de acordo coas instrucións dadas polo Servizo Galego de Saúde, coa finalidade fundamental de optimizar o capital humano da Fundación e acadar a necesaria implicación cara aos obxectivos estratéxicos.

Os **RECURSOS HUMANOS** da Fundación son os seguintes:

Prazas dotadas	2012
EQUIPO DIRECTIVO	4
PERSONAL LABORAL	17
Personal non sanitario	17
PERSONAL ESTATUTARIO	177
Personal facultativo	95
Personal diplomado en Enfermaría	61
Personal non sanitario	21
TOTAL	198

O Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información asígnalle a cada novo traballador un código de **USUARIO** e un contrasinal. O contrasinal é persoal e intransferible. Así mesmo, créase un enderezo de correo electrónico.

Coa combinación de usuario e contrasinal accédese ás diferentes aplicacións e aos documentos de traballo do usuario. Terase tamén acceso ao correo corporativo, e á oficina virtual do profesional (FIDES).

Se xa traballou nalgún centro da Consellería de Sanidade, mantense o seu código de usuario e contrasinal e o enderezo de correo electrónico, así como as mensaxes existentes no dito enderezo. Se, polo contrario, non traballou na Consellería, asígnaselle un novo código cun contrasinal por defecto, que deberá cambiar a primeira vez que utilice os sistemas do 061.

A cada usuario concédenselle, de forma predeterminada, unha serie de **PERMISOS** de acceso a aplicacións, carpetas de traballo e listas de distribución de correo electrónico, que corresponden aos predeterminados para o seu perfil.

Os usuarios sanitarios que desexen acceder á historia clínica IANUS da Consellería de Sanidade, deberán solicitalo expresamente a *tecnología.061@sergas.es*, indicando datos persoais (nome e apelidos, documento de identidade, centro de traballo e posto de traballo).

No relativo a **SEGURIDADE** e a **PROTECCIÓN DE DATOS** na Fundación utilízanse diariamente arquivos con datos persoais clasificados como de nivel alto. Esta clasificación xera unha serie de obrigacións referentes ao uso dos sistemas de información, uso de contrasinais, confidencialidade, intercambio de información e outros, todo iso en cumprimento da normativa legal vixente.

É, por iso, necesario crear e manter na Fundación unha concienciación en relación coa seguridade.

Así, cando un profesional comeza a traballar no servizo, entrégaselle un anexo de confidencialidade que debe asinar. Este anexo contén unha serie de indicacións que deben ser tidas en conta. Periodicamente desenvólvense auditorías e accións de concienciación relacionadas coa seguridade. Para calquera cuestión pódese contactar co Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información.

O 061 posúe unha **INTRANET** <http://intranet061> propia, estruturada en seccións, correspondentes aos diferentes departamentos do servizo. Os navegadores Internet Explorer dos ordenadores do 061 están configurados para acceder á intranet cada vez que se inician.

A intranet ten diferentes formas de acceso á información, entre elas as seguintes: Canles (quen publica a información, por exemplo “Calidade”), Audiencias (para quen vai dirixida a información, por exemplo “Médicos coordinadores”), e Tipo de Documento (por exemplo “Manual do usuario”). Así mesmo, existe un

buscador de texto libre.

Na sección Modelos da intranet do 061 está dispoñible un conxunto de formularios para as solicitudes dirixidas ao Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información e a outros departamentos. As peticións de informes, instalación de programas e asignación de permisos faranse utilizando estes modelos.

Ademais do portal principal da intranet, existen os denominados “Sitios web”, que son espazos relacionados con diferentes grupos de traballo. Accédese no seguinte enlace: <http://forumsscc/extranet/061>.

Na actualidade, os seguintes SERVICIOS son ACCESIBLES DENDE O EXTERIOR da rede corporativa:

- Correo electrónico: <https://correo.sergas.es>
- Sitios web da intranet: <http://forumsscc.sergas.es/extranet/061>
- Portal aplicacións: http://ssl.sergas.es/061_aplicaciones (en probas)
- Cliente VPN: (para usuario do Equipo Directivo)

En todos os casos solicítase autenticación e debe indicarse o mesmo usuario e contrasinal que no posto de traballo. En determinados casos solicítase un certificado dixital.

A **XORNADA** ordinaria do persoal facultativo do 061 que traballe en réxime de prestación sucesiva do traballo en calquera horario que se determine e coincida en todo ou en parte cos tramos horarios de mañá, tarde ou de noite, será a xornada ordinaria acordada na negociación da mesa sectorial para o persoal dos Puntos de Atención Continuada (PAC).

A xornada ordinaria dos postos de traballo do persoal DUE do 061 e do persoal non sanitario seguirá o criterio establecido para o persoal sanitario non facultativo e persoal non sanitario do Servizo Galego de Saúde, no Acordo de Concertación Social subscrito pola Administración Sanitaria e as Centrais Sindicais CCOO, CIG, CESM-SATSE, CSI-CSIF e UGT, de 1 de marzo de 2001, tendo a consideración de quenda rotatoria complexa, sempre e cando, o número de noites anuais realizadas se atope entre vinte e un e sesenta e catro. A organización de quendas debe garantir a operatividade dos recursos de xeito continuado.

- O persoal non sanitario leva a cabo a súa xornada en horario de 7:45 a 15:15 horas de luns a venres.
- Na área de coordinación establécense quendas de sete horas de mañá e tarde e dez horas de noite.

- Na área asistencial establécense quendas de vinte e catro horas, de 9:00 a 9:00 para as ambulancias medicalizadas, e de orto a ocase (duración variable segundo a data) nos helicópteros medicalizados. Os imprevistos de última hora, resólvense grazas á activación do persoal de garda localizada (médico e de enfermaría) que diariamente rota entre todos os profesionais da área. O reparto das quendas localizadas realízase de xeito equitativo por todas as bases da comunidade.

Para a xestión dos calendarios de quendas, tanto de presenza como localizadas, seguirase o establecido na lexislación vixente e os procedementos de recursos humanos e da área asistencial específicos da:

<http://intranet061/Paginas/contidos.aspx?IdContido=3054&lista=1>

En canto á retribución será a recollida anualmente na Orde pola que se ditan instrucións sobre a confección de nóminas do persoal ao servizo da Administración autonómica.

O **CALENDARIO LABORAL** dispón ao longo do ano dun total de catorce días festivos. As correspondentes Resolucións pola que se fixan, tanto a nivel nacional como local, poden ser consultadas na intranet corporativa na canle: Xestión-Recursos Humanos/xestión de persoal:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2096&lista=1&menu=3>

O sistema de **CONTROL DE PRESENZA** realízase nas bases medicalizadas mediante o sistema informático existente ao que accede o persoal sanitario ao inicio e ao final de cada servizo. É necesario que se atopen as dúas persoas que forman o equipo en cada quenda de traballo (un médico asistencial e un DUE). No caso de que faltase algunha delas ábrese unha incidencia e procédese á súa substitución para garantir a prestación do servizo.

O persoal da Central de Coordinación ten un control presencial a través do ordenador. No caso de producirse algunha incidencia é o xefe de sala quen debe resolvela localizando o substituto correspondente.

O persoal non sanitario tamén conta cun control presencial mediante unha tarxeta de acceso.

Todas as ausencias do persoal van suxeitas a un réxime de control estrito dende hai anos. Non se admiten ausencias sen o xustificante perceptivo, tanto médicas como doutra índole dende o primeiro día de ausencia.

Os permisos e licenzas serán as que contempla a lexislación vixente para o persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde podendo consultar a normativa aplicable no seguinte enlace:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2076&lista=1&menu=3>

En materia de prevención de riscos laborais a Fundación ten contratado un servizo de prevención alleo que realiza, con carácter anual, as correspondentes avaliacións en todos os centros de traballo. Existe un Comité de **SEGURIDADE e SAÚDE LABORAL** formado por representantes dos traballadores e representantes da Fundación conforme estipula a lei.

En materia de saúde laboral, a Fundación pon á disposición de todos os traballadores o recoñecemento médico anual, así como os demais mecanismos en materia de seguridade e saúde laboral.

Na intranet (canle Xestión-Recursos Humanos/Prevención riscos laborais/Uniformidade) pode consultarse a información correspondente aos EPIS e uniformidade do persoal sanitario:<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2175&lista=1&menu=3>

5 Área de coordinación



ÁREA DE COORDINACIÓN

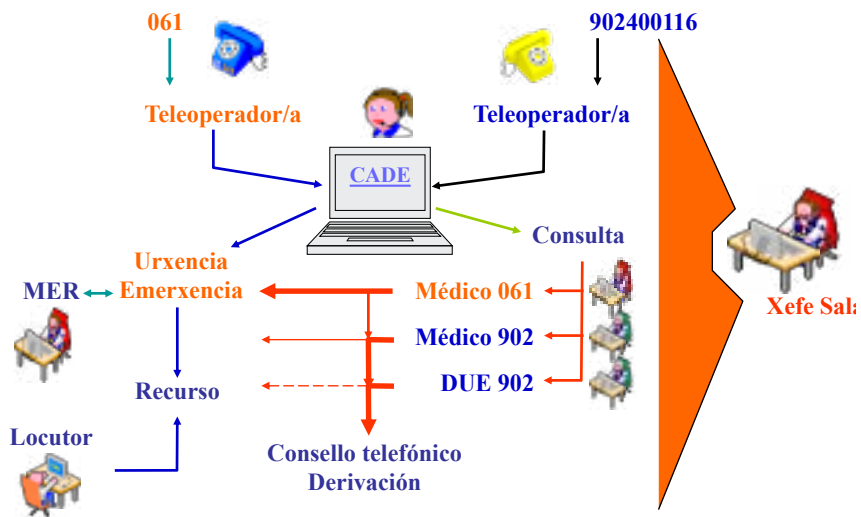
A Central de Coordinación constitúe o eixe básico de articulación do sistema de intervención en casos de emerxencia médica. É aquí onde se reciben as chamadas, analízase a información obtida e, se a urxencia o require, é de aquí de onde parten as ordes para a mobilización dos recursos móbiles cos que conta na actualidade a Fundación.

O equipo humano que desenvolve a súa actividade na Central está integrado por:

- Médicos coordinadores: encargados de dar a resposta sanitaria máis axeitada a cada unha das demandas que entran na Central de Coordinación, mediante a súa análise e resolución, optimizando a xestión dos recursos dispoñibles. O xefe de sala é o máximo responsable en cada quenda de traballo e do correcto funcionamento da Central, efectuando o control e seguimento global das operacións resolvendo e xestionando as incidencias que se poidan producir na prestación do servizo.
- Operadores:
 - Teleoperadores: reciben a chamada e realizan a clasificación.
 - Locutores: mobilizan os recursos que lles indican os médicos, fan seguimento, tanto, destes recursos, como do localizador/GPS.
- Formadores: supervisan o traballo dos teleoperadores e locutores e dan apoio ao xefe de quenda en cada momento na Central de Coordinación.
- Persoal de administración: para levar a cabo o mantemento administrativo de todas as tarefas relacionadas tanto coa xestión inmediata do persoal da Central (xestión primaria de quendas, horarios, solicitudes e permisos) como da actividade levada a cabo nela (recepción, clasificación e arquivo de comunicacións externas, xestión do material e mantemento de instalacións, comunicación de actividade, ...) a Central conta cunha Secretaría

O PROCESO DE ATENCIÓN E RESOLUCIÓN DE CHAMADAS na Central de Coordinación se produce desta maneira: cando unha persoa chama ao 061 ou ao 902 400 116, a chamada é recibida por un teleoperador, que lle preguntará polo motivo da súa chamada e recollerá os datos mínimos necesarios de identificación e localización. De seguido, a alerta clasifícase converténdose nunha demanda á que se lle asignará a resposta máis adecuada.

Se a chamada non pode ser resolta polo teleoperador, pásase a un consultor (médico ou enfermeiro) que, despois de avaliar a demanda, decide a resposta máis adecuada, que pode ir desde o consello médico telefónico ata a derivación a un centro sanitario ou a correspondente información sanitaria. De ser necesario a mobilización dalgún recurso, o médico consultor asígnao, pasando o servizo ao locutor.



- Ferramentas informáticas: rede de postos informáticos con ordenador multipantalla que ten instalada como aplicación informática principal a aplicación ACORDE que dispón de módulos para cada tipo de usuario (teleoperador, locutor, médico e enfermeiro) facilitando a cada un o seu labor (clasificación automática da demanda, seguimento a tempo real dos servizos, apartados para codificación de datos clínicos, etc.).

- Ferramentas de comunicación:
 - Telefonía móbil e fixa, que permite a comunicación da Central tanto cos recursos, como co resto da poboación galega (alertantes, pacientes, FOP, ...).
 - Emisoras de radio, actualmente Radio Trunking da Xunta de Galicia, con previsión a curto/medio prazo de cambio a Rede Dixital TETRA. Por este medio establécese comunicacións entre a Central e os seus recursos.
 - GPS. Todas as ambulancias da RTSUG levan instalados sistemas de localización GPS o que permite á Central levar a cabo un control de flota dos seus vehículos. O sistema GPS leva integrado un módulo de comunicación vía GPRS que permite á Central e aos seus recursos comunicarse mediante mensaxería instantánea (posicións/estados dos recursos, lugar dos incidentes, ...) sen necesidade de establecer comunicación de voz (por teléfono ou radio).

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1265&lista=1>
<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1321&lista=1>

6 Área asistencial



A dirección asistencial do 061 é a responsable de garantir a calidade da asistencia prestada polos recursos de soporte vital avanzado e do transporte sanitario urxente prestado polos recursos de soporte vital básico, que constitúen a RTSUG.

As bases dos recursos medicalizados constitúen centros nos que traballa persoal sanitario, tanto pertencente ao 061 (médicos asistenciais e DUE), como persoal contratado por empresas externas (TTS condutor e axudante).

Os principais procedementos precisos para poder levar a cabo a prestación do servizo cos requisitos de calidade necesarios e as referencias aos documentos que poden ser de interese para o traballo diario, atópanse dispoñibles na intranet do 061 no seguinte enlace:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=3048&lista=1&menu=3>

Organización das bases medicalizadas

- Base simple: o recurso asistencial é unha AA-SVA medicalizada.
- Base dobre: conta con dous recursos asistenciais, unha AA-SVA medicalizada e un HA-SVA medicalizado (con prestación do servizo de orto a ocaso).

Co obxecto de realizar a prestación ao cidadán a través dunha organización por proceso e dunha maior implicación dos profesionais na xestión, fai necesario que, en cada base, simple ou dobre, exista un xefe de servizo que se encargue da organización e xestión desta, colaborando coa dirección asistencial e co coordinador de enfermaría.

O xefe de base é a persoa de contacto e principal referente na súa incorporación ao servizo.

Os **RECURSOS DE SOPORTE VITAL BÁSICO** son contratados mediante

concurso público con empresas do sector do transporte sanitario, non tendo a Fundación nin persoal nin recursos físicos propios.

Este tipo de ambulancias son unidades cuxo equipamento permite prestar soporte vital básico, coidados básicos de saúde e transporte sanitario.

O equipo humano consta de:

- Un condutor técnico en transporte sanitario (TTS).
- Un axudante técnico en transporte sanitario (TTS).

A responsabilidade da organización do equipamento, distribución de recursos e control da calidade do cumprimento dos pregos de contratación e a prestación da asistencia realizada polas 101 ambulancias asistenciais da RTSUG depende da dirección asistencial do 061, a través da Comisión de Xestión do Transporte, na que están representadas todas as áreas da Fundación que participan, dalgunha maneira, na xestión do transporte.

A área asistencial establece o compromiso de traballar pola mellora continua da asistencia prestada, a través do establecemento de procedementos que permiten analizar e mellorar a actividade asistencial nas principais situacións de urxencia e emerxencia.

Os **PROCESOS ASISTENCIAIS** son elaborados contando coa participación dos xefes de base, o coordinador de enfermaría e o persoal asistencial, a través, fundamentalmente, da Comisión de Protocolos/Coidados:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1265&lista=1>

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1321&lista=1>

A mellora da **SEGURIDADE DO PACIENTE** é unha das prioridades da Fundación, mediante a difusión da cultura de seguridade do paciente, así como o desenvolvemento de proxectos de mellora da seguridade do paciente, fomentando as prácticas seguras ou analizando os incidentes/eventos adversos, os proxectos de mellora da seguridade do paciente realizados na área asistencial son os seguintes: programa de mans limpas, proxecto de uso seguro de medicamentos e guía farmacolóxica do 061:

<http://intranet061/Paginas/contidos.aspx?IdContido=3071&lista=1>

7 Outros servizos de interese



No **SERVIZO DE ATENCIÓN AO USUARIO** (SAU) é onde se reciben as queixas e reclamacións así como os agradecementos dos usuarios, xestionando toda a información necesaria para responder de forma axeitada e procurando que a resposta se dea no prazo máis curto posible, resultando este servizo como enlace entre o usuario e a organización. Así mesmo, xestiónanse todas as solicitudes de visitas de asociacións e grupos de cidadáns que desexen coñecer o funcionamento do servizo visitando as nosas instalacións. Enlace na intranet ao proceso de atención ao usuario:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2394&lista=1>

A comunicación da información sobre suxestións, queixas, agradecementos e peticións dos cidadáns pode realizarse a través de diferentes canles:

- A través do teléfono 061: serán atendidas polo persoal da Central de Coordinación do 061 de Galicia as 24 horas do día e os 365 días do ano que tramitarán as chamadas sobre agradecementos, felicitacións e solicitudes de información que se poidan solucionar de xeito inmediato e, se isto non fose posible, indicarlle ao usuario que contacte co SAU no horario de atención ao público.
- A través do teléfono do SAU: todas as solicitudes que entren por esta vía serán atendidas polo persoal deste servizo en horario de 8:00 a 15:00 h de luns a venres.
- A través de FAX ou do correo electrónico específico do SAU.
- Correo postal: todo o correo que chegue á Fundación con contidos relativos ao obxecto do SAU será remitido á súa secretaría para ser tramitado.
- A través da páxina Web da Fundación: enchendo a folla de reclamacións/suxestións e enviándoa por correo postal, correo electrónico ou fax.

Entre os obxectivos da Fundación atópase a formación e a investigación en materia de coordinación e asistencia sanitaria urxente, tanto do seu persoal como da poboación e os profesionais canalizado a través do **SERVIZO DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**. Por este motivo creouse o Centro de Formación en Medicina de Urxencias, Emerxencias e Catástrofes de Galicia-061.

O centro de formación realiza, anualmente, un programa de formación interno (aprobadado pola Dirección da Fundación e os representantes da comisión de docencia e formación continuada) ao que pode optar, previa solicitude, todo o persoal,. Todas as actividades formativas cólganse na intranet corporativa para información do persoal, na sección Formación.

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2508&lista=1&menu=3>

O centro de formación oferta a realización de actividades docentes externas non só ao persoal vinculado ás institucións dependentes da Consellería de Sanidade ou do Servizo Galego de Saúde, senón que tamén e, sobre todo, aos profesionais en xeral interesados na realización destas actividades.

Dende o ano 2005 a Fundación está recoñecida como unidade docente asociada polo Ministerio de Educación, Cultura y Deporte e polo Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para a docencia dos médicos internos residentes da especialidade de medicina familiar e comunitaria, polo que, o persoal interno realiza labores de titorización, non só dos MIR senón tamén doutros profesionais médicos, DUE ou TTS.

Os representantes da comisión de docencia colaboran na organización e a realización dos distintos plans formativos que se organizan na súa área de influencia, contando coa colaboración voluntaria do persoal da súa base/ Central.

Todo o persoal que queira realizar algunha actividade de docencia interna deberá poñerse en contacto coa secretaría técnica do centro de formación (tel.: 881 546 789) e todo o que queira participar na docencia externa cos representantes da comisión de docencia da súa base.

O SERVIZO DE TECNOLOXÍA E SISTEMAS DA INFORMACIÓN encárgase de todas as cuestións referentes á tecnoloxía na Fundación entre as que se atopan as seguintes:

- Facer evolucionar as aplicacións informáticas, segundo as novas necesidades detectadas e a carteira de servizos que sexa necesario ofrecer ao público.
- Garantir o bo funcionamento da infraestrutura (comunicacións, servidores, ordenadores), así como das aplicacións.
- Previr a obsolescencia tecnolóxica e a incorporación de novas

tecnoloxías útiles para a Fundación.

- Todas as cuestións relacionadas coa seguridade da información.

A Fundación está comprometida coa Xestión da Calidade Tota e o camiño cara á Excelencia, a través do **SERVIZO DE CALIDADE** reflectíndose isto no noso esforzo diario, así como en todos os ámbitos da nosa actividade, considerando como obxectivo principal a satisfacción dos usuarios cun enfoque de mellora constante da calidade dos nosos servizos. A mellora continua lévase a cabo mediante tres piares fundamentais:

- A adopción do Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) como modelo de referencia a seguir, iniciándose o camiño no ano 2004 cando ten lugar a primeira autoavaliación e continuando co desenvolvemento do Plan de Excelencia Organizativa que nos leva a conseguir o Selo de Compromiso cara á Excelencia Europea 200+ en novembro de 2009. No ano 2011 culmina coa consecución do Selo de Excelencia Europea 300+ á Fundación polo seu sistema de xestión.

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1099&lista=1&menu=3>

- A xestión por procesos, de forma que se transmite ás persoas que traballan na organización a importancia de realizar unha avaliación e mellora destes, aumentando a súa implicación e dándolles responsabilidade para realizar o seu traballo coa finalidade de incrementar a eficiencia dos servizos que prestamos.
- A xestión de riscos e seguridade do paciente: a Fundación sente unha crecente preocupación pola seguridade dos pacientes, na evidencia de que as intervencións oportunas e adecuadas sobre os problemas que poñen en perigo a seguridade dos pacientes botan resultados que diferencian unhas organizacións doutras.

8 Dereitos e deberes dos usuarios



Aos usuarios dos servizos prestados pola Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 recoñécenselles os seguintes **DEREITOS**:

- **Atención sanitaria en situación de urxencia e emerxencia en toda a comunidade galega** con cargo aos fondos públicos nos termos establecidos na lexislación básica do Estado, na Lei de Ordenación Sanitaria de Galicia e nas restantes disposicións que sexan de aplicación.
- **Coñecer o número de teléfono único** do Sistema Público de Urxencias e Emerxencias Sanitarias de Galicia “061”, así como a súa utilización, organización e regulación legal.
- **O respecto** á súa personalidade, dignidade e intimidade, sen discriminación ningunha por razón de raza, sexo, relixión, opinión, ideoloxía ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.
- **Acceder** á consulta e información sanitaria para problemas de saúde non urxentes a través do teléfono 902 400 116.
- **Ser informados** sobre os factores, situacións e causas máis frecuentes de risco de emerxencias sanitarias e sobre como evitalas e actuar ante eles, sobre os servizos aos que poden acceder e sobre os requisitos necesarios para o seu correcto uso (información dos datos a achar e o xeito de facelo).
- **Ser atendidos** con calidade humana na prestación dos servizos sanitarios, da forma máis efectiva, por persoal cualificado e cos medios máis idóneos e avanzados dispoñibles, segundo as necesidades do paciente e acorde coa información facilitada polo usuario.
- **Ter coñecemento** do recurso asignado ás súas necesidades e do tempo estimado de chegada deste.
- **Garantir a confidencialidade** dos datos clínicos e persoais e a que se

vele pola intimidade durante o proceso de atención sanitaria.

- **Que se realicen todas as accións oportunas** que xunto á atención ao proceso teñan como fin primordial reducir e paliar o sufrimento e a dor, tomando en consideración a percepción individual deste, dedicando os recursos e esforzos que foran necesarios e preservando o máximo respecto á autonomía, dignidade e integridade humanas.

- **Recibir información** adecuada, continuada, verbal e escrita, en termos comprensibles, sobre o seu proceso; tanto á persoa enferma coma, se é o caso, aos seus familiares ou persoas achegadas, incluíndo diagnóstico, pronóstico e alternativas de tratamento. O dereito á información sanitaria dos pacientes pode limitarse pola existencia acreditada dun estado de necesidade terapéutica que se produce cando por razóns obxectivas o coñecemento da súa propia situación poida prexudicar a súa saúde de maneira grave.

- Prestar **consentimento informado**, ou conformidade expresa do doente, logo de obter unha información axeitada, para a realización dun procedemento diagnóstico ou terapéutico que lle afecte á súa persoa e que comporte riscos importantes, notorios ou considerables, salvo nos casos consonte o establecido na Lei 3/2001, do 28 de maio, e disposicións concordantes.

- **Libre elección** entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso e a **rexeitar o tratamento**, agás nos casos sinalados do apartado anterior (risco para a saúde pública, incapacidade e esixencia de actuación urxente ante risco de lesión irreversible ou de falecemento), debendo para iso solicitar e **asinar a alta voluntaria**.

- Outorgar o **consentimento por substitución** e a expresar as súas **vontades anticipadas** ao abeiro do establecido na Lei 3/2001, do 28 de maio, e disposicións concordantes.

- **Coñecer a identidade** de todas as persoas que lles atendan tanto dende a Central de Coordinación como na asistencia directa.

- **Ser acompañados** por un familiar ou persoa da súa confianza, agás nos casos en que esta presenza sexa desaconsellable ou incompatible coa prestación sanitaria conforme a criterios médicos.

- **Que se lle facilite ao paciente ou ao acompañante a posibilidade de informar** sobre a súa situación a través do servizo 061 a algún familiar ou persoa que designen.

- **Información** correspondente ao seu proceso asistencial e a ser informado e advertido de se os procedementos de pronóstico, diagnóstico e terapéuticos aplicados poden ser empregados nun proxecto docente ou de investigación, o que en ningún caso poderá comportar perigo adicional para

a súa saúde. Nestes casos será imprescindible o previo consentimento por escrito do paciente e a aceptación por parte do médico e da dirección do correspondente centro sanitario.

- **Que se custodien os seus efectos persoais** ata a entrega destes ao persoal receptor no hospital ou ao acompañante.

- **Realizar consultas**, manifestar suxestións e/ou presentar reclamacións que serán atendidas dirixíndose ao enderezo postal ou ao teléfono que figura nesta carta de servizos e **recibir resposta** por escrito nos prazos establecidos pola lei.

- Ser informado sobre a **carteira de servizos** e dos plans, programas e accións que se están a desenvolver no 061 de forma comprensible e mediante as mellores canles, como marco de compromiso entre a Fundación e os seus usuarios.

- Que **quede constancia** por escrito, ou nun soporte técnico adecuado, de todo o seu proceso asistencial e a que ao remate deste se lle entregue o informe de asistencia.

- **Acceder** á súa **historia clínica** e a obter os informes que sobre o seu estado de saúde ou enfermidade se inclúan nela, así como unha copia dos devanditos documentos, de acordo co establecido na Lei 3/2001, do 28 de maio, do consentimento informado e da historia clínica dos pacientes, e disposicións concordantes.

- **Participar**, a través dos órganos de participación comunitaria, nas actividades da Fundación.

- Os menores, os maiores dependentes, os enfermos mentais, os doentes que padecen enfermidades crónicas e discapacitantes, os pacientes diagnosticados de enfermidades raras ou de baixa incidencia na poboación e as persoas pertencentes a grupos de risco, en tanto que colectivos que deben ser obxecto de especial atención polas administracións sanitarias competentes, teñen dereito a **actuacións e programas sanitarios específicos promovidos polo 061 para garantir a continuidade asistencial en liña coas políticas da Consellería de Sanidade**.

Aos usuarios dos servizos prestados pola Fundación recoñécenselles os seguintes **DEBERES**:

- **Colaborar** no uso adecuado dos sistemas de urxencias e emerxencias da comunidade autónoma galega de acordo coa finalidade para a que están previstos.

- **Responder** ás preguntas que se formulen dende a Central de Coordinación, achegando a información solicitada na medida das súas

posibilidades, comprendendo a importancia da súa colaboración nesta parte do proceso asistencial ás urxencias e emerxencias.

- **Respectar** os profesionais que o atenden, con comprensión e corrección, facilitándolles o acceso ao lugar da urxencia ou emerxencia e colaborando no labor asistencial.

- **Proporcionar a documentación médica e administrativa requirida** polos profesionais sanitarios para a adecuada xestión do proceso asistencial.

- **Asinar**, ante negativas de actuacións sanitarias, o documento pertinente, no que quedará expresado con claridade que o paciente foi suficientemente informado e rexeita o tratamento suxerido, sempre e cando teña percepción real das cousas e non perigue a súa vida ou exista risco de secuela irreversible.

9 Directorio

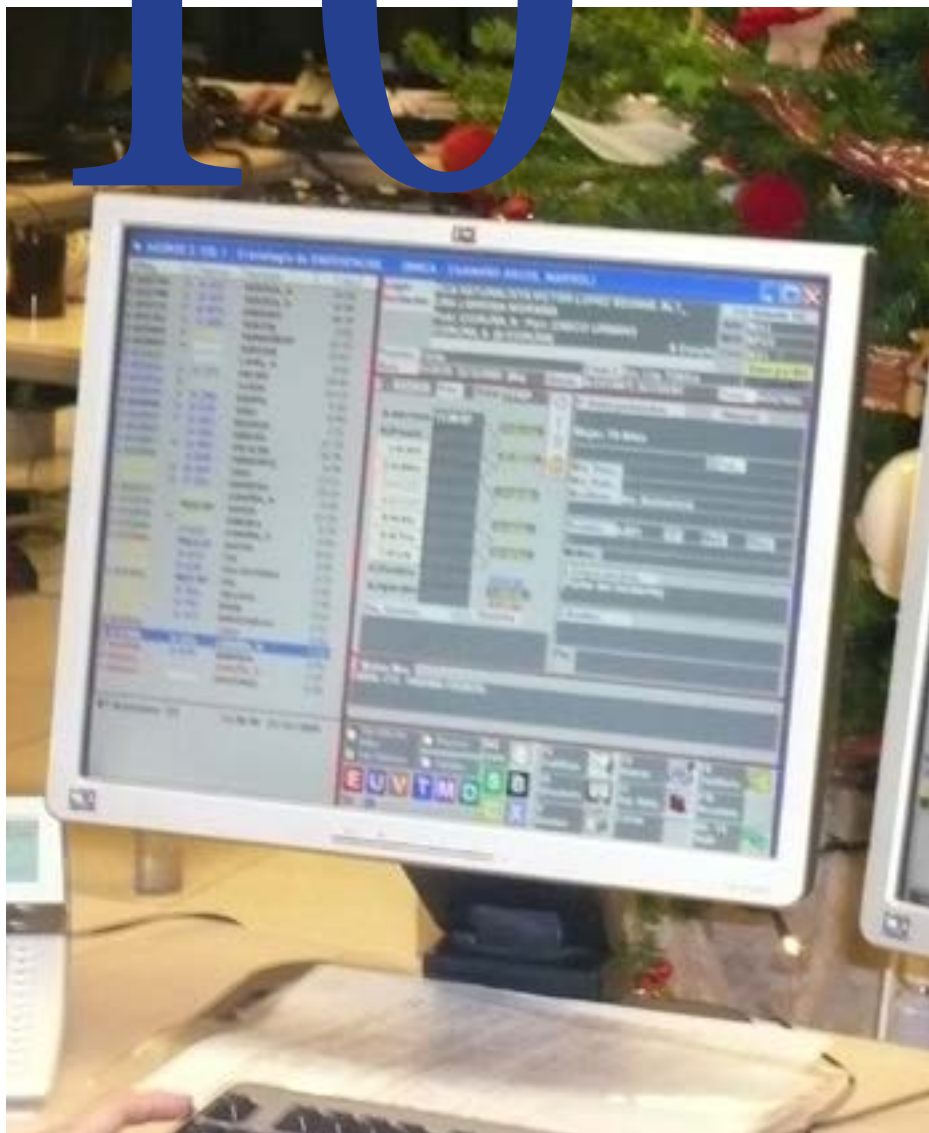


DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Director	881 546 747/ 619 301 630	881 546 645	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 716		
Coordinador de Enfermaría	881 546 767/ 618 485 690		
SERVIZO DE TECNOLOXÍA E SISTEMAS DA INFORMACIÓN			
Xefe de -Servizo	881 546 742/ 669 763 134	881 546 645	Edif. Usos Múltiples San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Servizo técnico	881 540 31/540 203		
SERVIZO DE ATENCIÓN AO USUARIO			
Xefe de -Servizo	881 547 447/ 660 511 195	881 547 435	Edif. Usos Múltiples San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Secretaría	881 547 448		
SERVIZO DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN			
Xefe de Servizo	881 546 430	881 546 643	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 789		
SERVIZO DE CALIDADE			
Xefe de servizo	881 546 642	881 547 475	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Técnica de Xestión	881 546 404		
ÁREA DE COMUNICACIÓN			
Responsable de Prensa	881 546 405	881 546 645	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Responsable de Publicacións	881 546 406		

DIRECCIÓN DE XESTIÓN E SERVIZOS XERAIS	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Director	881 546 721/ 649 878 817	881 547 475	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 764		
Xefe Servizo Recursos Humanos	881 546 407		
Xefe Servizo Contratación	881 547 490		
Recepción	881 546 644		
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN			
Director	881 547 451	881 546 645	Edificio Usos Múltiples s/n-San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Secretaría	881 546 768		
DIRECCIÓN ASISTENCIAL			
Director	881 540 125/ 616 216 853	881 546 643	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 717/ 881 547 492		
Responsable de Transporte Urxente	881 546 609/ 609 635 450		

BASES MEDICALIZADAS	TRUNKING	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Ferrol	745	981 534 506 649 881 261	981 333 009	Hospital Básico da Defensa (H. Naval de Ferrol) Estrada de San Pedro de Leixa, s/n. Casa das Monxas 15405 Ferrol (A Coruña)
Mos	751	981 534 509 680 500 180		Hospital Psiquiátrico do Rebullón. Avenida de Mos, s/n 36416 Mos (Pontevedra)
Vigo	746	981 534 508 649 881 260	986 219 223	Hospital Nicolás Peña. Avenida das Camelias, 109 36211 Vigo (Pontevedra)
Santiago de Compostela	744	981 534 501 660 511 335	981 534 002	r/ Ramón Baltar, s/n. (próximo Hospital Provincial) 15706 Santiago de Compostela
Ourense (AM-742)	742	981 534 511 649 881 262	988 391 527	Hospital Cristal. r/ Ramón Puga, s/n 32005 Ourense
Ourense (H-4)		981 534 513 649 881 262	988 382 336	Hospital Santo Cristo del Piñor. Estrada de Piñor, s/n. 32930 Barbadás (Ourense)
Pontevedra	747	981 534 505 649 881 259	986 866 518	Delegación Provincial da Consellería de Sanidade. Avda. Vigo, 16 (Interior). 36003 Pontevedra
Lugo	741	981 534 507 649 881 264	982 267 012	Centro de Saúde de Fingoi. r/ Armórica, s/n 27002 Lugo.
A Coruña	740	981 534 504 618 659 284	981 174 244	Doutor Camilo Veiras, 2 15009 A Coruña
A Coruña	750	981 534 686 649 881 258	981 534 687	Departamento Territorial de Sanidade A Coruña r/ Gregorio Hernández, 2- 4. 27780 Foz (Lugo)
Foz	752	981 534 684 649 881 264	981 534 685	Centro de Saúde de Foz. Rúa Pintor Laxeiro, s/n. 15011 A Coruña

10 Aplicacións informáticas



ACORDE: aplicación para a coordinación de emerxencias. Utilízase na Central de Coordinación para a atención das chamadas, a prestación de consultoría sanitaria (medicina e enfermmería) e a xestión dos servizos que prestan as unidades asistenciais (helicópteros e ambulancias).

ACIV: aplicación para comunicar incidentes violentos. Esta aplicación serve para establecer un rexistro daquelas ocasións nas que o persoal asistencial experimenta situacións violentas, como agresións.

APRES: aplicación para a xestión de programas especiais. Con esta aplicación xestiónase os diferentes colectivos de pacientes que pertencen a algún grupo de atención especial, como por exemplo Alerta Corazón, Alerta Escolar ou HADO.

AREDAT: aplicación para a recollida de datos. Utilízase para recadar a información necesaria para facturar aos diferentes terceiros obrigados ao pago polos servizos que presta o 061.

AREDESA: aplicación para a xestión de dispositivos DESA (Desfibrilador Externo Semiautomático). Ao 061 correspóndelle a supervisión dos DESA da comunidade galega.

ARETRANS: aplicación para a xestión das inspeccións técnicas dos diferentes recursos asistenciais e medicalizados do 061.

AREVIPS: aplicación para a xestión de dispositivos de risco previsible, tamén chamados VIP. Permite definir as axendas e xestionar o persoal asignado.

ASOTE: aplicación para o servizo técnico. Ten dúas funcións: por unha banda a xestión de inventarios de tecnoloxía e pola outra a xestión de incidencias informáticas.

CMI- Cadro de Mandos Integral: esta aplicación permite monitorizar unha serie de indicadores relacionados coa actividade do servizo: indicadores de proceso, económicos, etc. Tamén permite a xeración de mapas de cores en

función dos valores dos indicadores.

COMUCOM-Comunicación a comisións: esta aplicación serve para facilitar a comunicación de suxestións e incidencias aos diferentes grupos de traballo que están integrados na dirección de coordinación.

CONSULTAS ON-LINE: esta aplicación utilízase para xestionar as consultas médicas que chegan a través da web do 061. Permite ao xefe de sala asignarlle as consultas entrantes a un médico e supervisar que se contesten correctamente e en tempo.

XESTOR DOCUMENTAL: esta aplicación serve para enviar documentación relacionada coas reclamacións ao SAU de forma segura, respectando os parámetros aos que obriga o regulamento da LOPD (Lei Orgánica de Protección de Datos).

FIDES: aplicación da Consellería de Sanidade e Servizo Galego de Saúde para xestionar asuntos de relacións laborais: solicitude de permisos e vacacións, revisión das últimas nóminas, acreditación de expediente electrónico, carreira profesional, concursos de traslado, etc.

FORMACIÓN: nesta aplicación rexístrase toda a actividade do centro de formación. Contén información sobre accións formativas, alumnos e profesores.

GIS: sistema de xestión de flotas. Engloba un sistema para a transmisión de coordenadas e estados entre a Central de Coordinación e os recursos móbiles. Tamén inclúe un sistema de visualización xeográfica para os usuarios da Central.

HAI: folla asistencial informatizada. Utilízase nas bases medicalizadas para a introdución dos partes de atención. Rexistra información sanitaria e administrativa. Inclúe tamén unha sección propia para o programa PROGALIAM.

IANUS: historia clínica electrónica (HCE) da Consellería de Sanidade. Incorpora información sobre as atencións realizadas en todos os centros da Consellería de Sanidade.

INCIDE: trátase da aplicación do SAU .Xestiona expedientes, relacionados con reclamacións e peticións de información ao servizo.

NAVISION: sistema ERP integrado para a dirección de xestión e servizos xerais. Abrangue as áreas de facturación, contabilidade, compras e cobros.

NAVISION- ASISTENTE: conxunto de procesos adicionais que aumentan a funcionalidade de Navision. Utilízase para aumentar as funcionalidades da área de facturación e cobros.

REVISION USVA: aplicación para a revisión diaria dos recursos medicalizados. Xera incidencias se existen elementos que non funcionan ben.

RHPYN: recursos humanos, persoal e nóminas. Aplicación da Consellería de Sanidade e Servizo Galego de Saúde para a xestión de persoal.

QUENDAS: aplicación para xestión de quendas de persoal médico e de

enfermaría nas unidades medicalizadas do 061.

QUENDAS CENTRAL: aplicación para a xestión de quendas do persoal médico e de enfermaría na Central de Coordinación.

VADEMECUM: diferentes vademecum oficiais, de medicina e de enfermaría, para apoiar no seu traballo ao persoal sanitario da Central de Coordinación.

11

Glosario de termos



AA-SVA: Ambulancia Asistencial Soporte Vital Avanzado.

AA-SVB: Ambulancia Asistencial Soporte Vital Básico.

MIR: Médico Interno Residente.

PAC: Punto de Atención Continuada.

RTSUG: Rede de Transporte Sanitario Urxente de Galicia.

TTS: Técnico en Transporte Sanitario.

